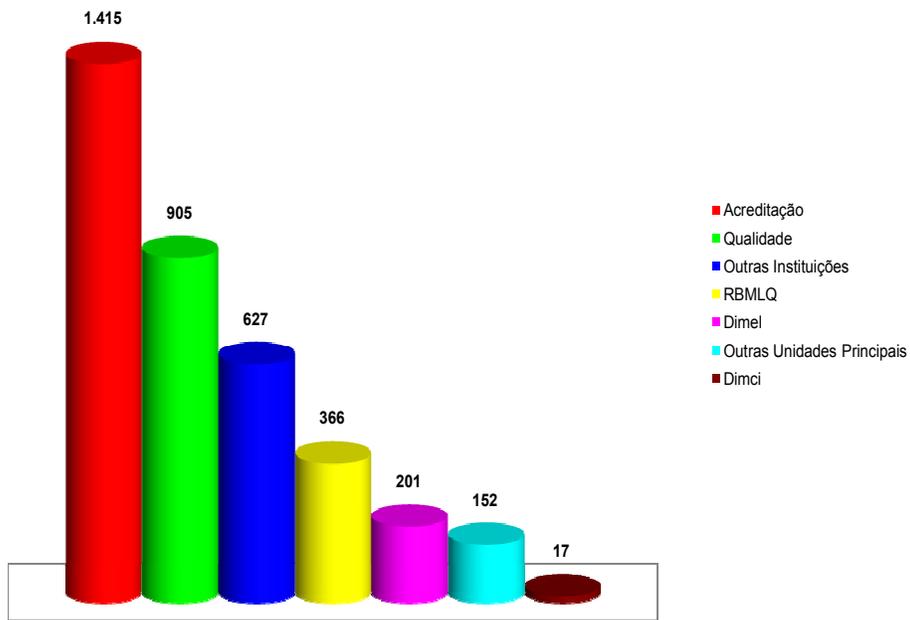


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Novembro - 2009

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.889	761	28	5	3.683



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

OCP - Organismos de certificação de produtos - IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação - 006 (2) - IFBQ - Instituto Falcão Bauer da Qualidade - 003 (1)) - Uso de escopo indevido (1)	4
OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - 005 (1)	1
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - ITTRAN - Instituto Tecnológico de Transporte Ltda - 0257 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - ATIVE - Avaliações Técnicas e Inspeções Veiculares Ltda - 089 (1) - COTRAN - Controle de Transportes Ltda - 137 (1)	2
TOTAL	8

RECLAMAÇÃO

Boas Práticas de Laboratórios - BPL	1
Laboratório de calibração - RBC	1
Qualidade no atendimento - Erro no certificado de laboratório de calibração (1)	1
Uso indevido da marca institucional utilizada pelo Bureau Acta de Certificação	1
TOTAL	4

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (2)	2
Selo ruído - Compulsório - Liquidificador (1)	1
Verificação de desempenho - Compulsório - Aspirador de pó (1)	1
TOTAL	4

Nota: Conforme solicitado pela Cgcre, as reclamações sobre produtos e serviços certificados voluntariamente sem RAC – Regulamento de Avaliação da Conformidade são encaminhadas, em primeira instância, aos Organismos Acreditados. As reclamações sobre produtos e serviços certificados com RAC – Regulamento de Avaliação da Conformidade são encaminhadas diretamente à Dqual.

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

Falsos fiscais - São Paulo (1)	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (5)	5
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (vergalhão) (19) - Brinquedo (3)	22
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Brinquedo (2)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Aparelho para melhoria da qualidade da água (1) - Luva cirúrgica (1)	2
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Veicular (economia de combustível) (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (5)	13

- (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (3) - (SEM REGISTRO) - Instalador de GNV (3) - Instalador de GNV (2)	
TOTAL	46

RECLAMAÇÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Barras de polímeros revestido com fibra de vidro (1)	1
Produto com certificação voluntária - Telha cerâmica tipo francesa (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (4) - Plugues e tomadas (4) - Extintor de incêndio (1) - Fios e cabos elétricos - condutores isolados com (PVC), para tensões de 450/750 V para inst. fixa (1) - Interruptor para tensões de até 440V (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Regulador para GLP (1)	13
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Chuveiro elétrico. (1) - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1) - Compulsório - Refrigerador e assemelhados (1) - Compulsório - Lâmpada Fluorescente Compacta com reator integrado (2)	5
Qualidade no atendimento - Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (1) - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	2
Selo (Gráfica Primi)	2
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	2

Site do INMETRO - Informação incorreta (1)	1
TOTAL	27

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Bateria para celular (1) - Fechaduras e portas (1) - Aparelho de GPS (1) - Lâminas de roçadeira (1)	4
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1) - Voluntário - Televisores (Stand-by). (1)	2
Programa de análise de produtos - Diversos (29)	29
TOTAL	35

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (19)	19
TOTAL	19

ELOGIO

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

SUGESTÃO

Regulamento Técnico Federal - RTF - Metrologia Legal (1) - Modificação da indicação quantitativa de metro para peso do barbante (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (2)	2
TOTAL	2

OUID - Ouvidoria

ELOGIO

Qualidade no atendimento - OUID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (1)	1
TOTAL	1